

南投縣公廁整潔品質提昇作業手冊

南投縣政府鑑於公廁之清潔維護管理，各管理單位之管理機制或要求標準均呈現參差不齊或認知差距過大的情形，對於公廁管理之真諦或癥結普遍多為模糊不清，適值 馬總統及行政院長發起推行我國公廁整潔全面提升的呼籲，以維護如廁品質的運動，確保國人及觀光客到處享有不髒、不濕及不臭的舒適公廁品質，為促進各公廁管理單位切實瞭解如何做好公廁之清潔維護、規劃管理與檢查評比，以獲得一致之共識，俾使我國管理之公廁能迅速提升至高水準之品質，特制訂本手冊。

一、目標

本作業手冊主要是提供公廁管理單位使用，期藉由共通標準，齊頭並進做好公廁整潔維護及檢查管理工作，使公廁不僅各項設施能符合便利民眾之需求，並呈現清潔面貌，更藉以提昇民眾的如廁文化及水準，共同提升環境品質。

本手冊所指公廁係指縣內各公私場所中，供公眾使用的廁所。

二、公廁品質要求

(一) 硬體設備

甲、照明充足。

乙、廁門正常使用並可上鎖。

丙、大小便器及洗手台等均可正常供水及使用。

- 丁、地板平整無溜滑或障礙情形。
- 戊、周邊設備（牆壁、門窗、天花板、鏡子）無破損。
- 己、廁間內及小便斗邊與洗手台邊有掛物鈎或置物架可正常使用。
- 庚、男女廁或無障礙廁所有明確標示。
- 辛、可設置門簾(經常換洗)或佈置景觀盆栽，提供溫馨之如廁環境。

(二) 如廁文化標示 (如附件一)

適當位置張貼勸導使用者善用便器的文宣標示，以建立使用者的如廁文化，並適當美化公廁。

甲、標示願景

在每一座廁所之入口明顯處標示各單位維護廁所整潔之願景目標，以鼓舞維護者及使用者朝共同方向努力。
以台北市光華商場為例：

「我們的願景：廁所雖舊勤維護，如廁文化齊建立，電子王國名店街，整潔形象世界級（本商場自九十年三月起分期整建更新，使廁所現代化）光華商場敬啟」

乙、如廁文化宣導內容

在每二至三個小便斗之上方及每一廁間蹲座位正前方目視所及位置，均張貼下述「如廁文化內涵」之操作型文宣標示：

小便向前靠，水滴不外落；
蹲坐正對位，廁間保芬芳；

便後隨手沖，春泥了無痕；
異物不入池，檳榔不亂吐；
勤練彈指功，健康又乾淨。

洗手盆前方牆上，可張貼下述文宣：

洗手完畢，五指向盆內抓彈數次，使水滴彈入盆內不落地面，可常保地面乾爽，手掌擦拭及烘乾快速，且有益自身健康，是為「彈指神功」。

丙、操作型文宣舉例

在每一便器及洗手盆上方或正前方視線所及處，標示下述適合文宣，提醒使用者確保動作正確，共同維護廁所整潔：

- (1)、 「彈指神功，水滴入盆，地面乾爽。」
- (2)、 「向前一步靠，水滴不外落。」
- (3)、 「蹲坐正對位，廁間保芬芳。」
- (4)、 「便後隨手沖，春泥了無痕。」

丁、激勵型文宣舉例

在廁所各牆面，每一牆面可張貼一張激勵型文宣，文宣如下：

四九箴言：

「請疼惜打掃人的辛苦，請尊重後用者的權益，妥善使用如廁保乾淨，您的愛心我們感激您。」

以上如廁文化標示以操作型文宣為主，並配合標示願景文宣、如廁文化宣導文宣及激勵型文宣，各管理單位視公廁空間參考使用。

(三) 清潔維護目標

- 甲、通風良好無臭味或異味。(無法自然通風者需使用風扇)
- 乙、大小廁位及洗手台等均清潔無垢無髒污、無堵塞情形。
- 丙、地板潔淨無垢或潮濕或髒污情形。
- 丁、環境不髒亂或工具整齊，無散置情形。
- 戊、門窗牆壁清潔。
- 己、垃圾桶無滿溢情形。

(四) 維護檢查紀錄

在每一座廁所入口明顯易見處，張掛打掃人員姓名及維護單位聯絡電話，並懸掛清潔人員出勤及檢查人員檢查記錄表(參閱附件二)，陳現出勤人員出勤及檢查人員檢查情形，以昭公信。

二、公廁管理單位應辦事項

- (一) 妥善編列公廁維護經費，故障限期維修及設置基本硬體設施。
- (二) 指定專人負責公廁管理業務，包括清潔維護之督導、抽查及其相關業務(管理公廁評比等等)。
- (三) 管理之公廁應就使用頻率高低時段，增減清掃頻率(但仍須維持至少一天兩次，必要時每小時一次，目標為全天維持整潔不髒、不臭、不溼之原則)，例如，人潮出入

頻繁之公共場所（遊憩場所、公園、市場）及旅客出入（捷運車站等）高峰時段之公廁應督導清潔人員增加清掃頻率，清潔人員於用餐等休息時間，亦以輪值方式加強清潔工作。

- (四) 公廁管理單位應設置受理申訴電話號碼並公佈於所管公廁外明顯處。
- (五) 要求公廁清潔人員每日清掃公廁發現有設備故障、損壞時，應立即回報管理單位，以便儘速派員修理。
- (六) 規定公廁修護人員（單位或廠商）在接獲報修案件時，應於一定時限內完成修復，無法完成修復者亦應有替代措施。修復時限如下：
 - 甲、照明、供水（含缺水、漏水）：24 小時內。
 - 乙、洗手台、馬桶、小便斗故障損壞及門窗、天花板、鏡子等設備損壞：三天內完成修復。
 - 丙、地板牆壁破損：一週內完成修補或磁磚更換。
- (七) 管理人員及清潔人員應予定期在職訓練，並適時提供相關新知（資訊）。
- (八) 直接督導之管理人員，至少每兩天檢查一次所管公廁，並需依實際狀況增加檢查頻率，間接督導管理人員可每三至七天巡察所屬公廁一次，並得不定期抽查，並在現場檢查記錄表簽下檢查時間、姓名。

三、公廁清潔人員標準作業程序及應行注意事項（請參閱附件三 順口溜便於記憶）

（一）一般事項

- 甲、作業前先在現場出勤記錄表上簽上清潔時間姓名，並瞭解廁所內外大致狀況。
- 乙、檢查設備是否有損壞及化糞池是否滿溢，如有上述狀況即隨時回報管理單位。
- 丙、著作業安全服裝及裝備。
- 丁、準備作業器具。

（二）清掃方式

- 甲、先清掃廁外四周環境及清除雜草（如有雜草一週割除雜草一次即可）。
- 乙、檢視抽送風機是否開機（無抽風機或依外部風力自動轉動者無須檢視）
- 丙、擦拭廁內牆壁、門、窗、水箱及鏡子等相關設備。
- 丁、廁所垃圾桶穢紙清除、集中、打包。
- 戊、刷洗大便器及地面。（嚴禁使用鹽酸等高腐蝕性清潔劑，避免琺瑯腐蝕更易積垢，鹽酸亦殺死化糞池中細菌）
- 己、刷洗小便器及地面。（嚴禁使用鹽酸等高腐蝕性清潔劑）
- 庚、清洗面盆及拖布盆（如有拖布盆）。
- 辛、廁內地面予以全面刷洗，以清水沖洗潔淨，再用拖把將地面拖乾。

（三）收尾

- 甲、收拾清潔用具及整理工具間。

乙、脫下工作服裝及裝備。

(四) 重覆清掃

依使用頻率增加清掃次數(重覆上述丙至辛等動作)

四、公廁檢查評比作業

(一) 檢查作業

甲、先大致檢視廁內外狀況。

乙、察看清潔人員是否到場，檢視簽到簿是否已依規定出勤時間在班或簽到退。

丙、依檢查評分表(附件四)逐一檢視以下項目並作成紀錄：

(1)、目視廁外四周環境。

(2)、先巡察嗅聞有無臭味(該項目有鼻病或嗅覺較差者不宜評分)。

(3)、先目視再以手檢視驗證廁內牆壁、門、窗及鏡子等相關設備擦拭狀況。

(4)、逐一檢視每一廁間便器內部、底部、外緣是否都潔淨無髒污、有無堵塞、地板是否潔淨無髒污、水箱是否乾淨及其沖水正常否、門扇有無遭塗鴉(是否擦拭乾淨，清潔人員如以鋼刷刷洗者或以噴漆掩蓋者應予禁止，改以其他不傷表面之清潔劑或去漬油洗除)。

(5)、檢視每具小便器內外緣清潔，試驗其沖水正常否。

(6)、檢視廁內地面是否潔淨無垢或髒污或潮濕泥濘。

(如雨天應予酌情考量少扣分數，外部下雨內部仍保持乾淨者，即予酌加分數)

(7)、檢視有無工具散置或堆置雜物情形(如有外界他人堆置雜物者，管理單位應協助清潔人員解決)。

(二) 評比及統計作業

甲、管理單位檢查評比統計：

由縣府環保局提供縣內鄉鎮市公所主管單位列管公廁名冊，由環保局及各單位依名冊對所管有公廁進行檢查評比，各單位並將評比結果加以統計後，送縣府環保局彙整。

乙、鄉鎮市村里長及整潔美化助理員檢查評比統計：

(1)、由縣府環保局提供各鄉鎮市公所及各村里隸屬該鄉鎮市公廁名冊，由各名冊公廁所在村里，安排村里長對轄內公廁進行村里交互檢查評比，並將評比結果加以統計後，送縣府環保局彙整。

(2)、各鄉鎮市公所將各列管公廁名冊，由各名冊公廁所在村里，動員整潔美化助理員依名冊對所管有公廁進行檢查評比，並將評比結果加以統計後，送縣府環保局彙整。

南投縣公廁整潔品質提昇作業手冊附件

- 附件一、如廁文化宣導標語 10
- 附件二、公廁清掃出勤記錄表、公廁清掃檢查記錄表 . . 11~12
- 附件三、公廁整潔維護五部曲（順口溜）. 13
- 附件四、推動台灣公廁整潔品質提升計畫檢查評分表 14
- 附件五、南投縣如廁環境全面提升英語如廁環境考 15
- 附件六、操作型如廁文化宣導標語 16

南投縣公廁整潔品質提昇一如廁文化宣導標語

南投縣政府鑑於公廁整潔品質除了管理單位加強清潔維護外，也需要宣導使用者正確的使用方式，以提高國民生活習慣水準。下列有各式如廁文化宣導標語供各公廁管理單位參考製作使用。

操作型文宣：

- 一、小便向前靠，水滴不外落。大家向前靠，水滴不濺到。
- 二、你可以再靠近一點！（你可以再瞄準一點！）
- 三、開保險、瞄準、奮勇向前、射擊！
- 四、便後順手沖，不會臭哄哄。
- 五、蹲坐正對位，廁間保芬芳。（蹲坐正對位，投彈才正確。）
- 六、便後隨手沖，春泥了無痕。
- 七、異物不入池，檳榔不亂吐。異物隨手扔，水淹腳後跟。
- 八、來匆匆，去沖沖，不會臭哄哄（心情真輕鬆）。
- 九、彈指神功，水滴入盆，地面乾爽。勤練彈指功，健康又乾淨。
- 十、如廁之後要洗手，水滴彈落水盆中。
- 十一、洗手完畢，五指向盆內抓彈數次，使水滴彈入盆內不落地面，可常保地面乾爽，手掌擦拭及烘乾快速，且有益自身健康，是為「彈指神功」。
- 十二、彈指神功，水滴入盆，地面乾爽。
- 十三、常洗手，保健康，水槽內，甩乾手，地面乾淨又乾爽。
- 十四、解放五式：
 1. 鎖：機密大事，謝絕參觀。
 2. 瞄：對準目標近距離發射。
 3. 投：紙棉入桶，湮滅證據。
 4. 沖：按把沖水，毀屎滅跡。
 5. 洗：雙手洗淨，恢復原貌。

激勵型文宣：

- 一、四九箴言：「請疼惜打掃人的辛苦，請尊重後用者的權益，妥善使用如廁保乾淨，您的愛心我們感激您。」
- 二、打掃廁所不容易，將心比心齊努力，維護整潔愛乾淨，一切如新好清心。
- 三、小主人，請愛護我！因為您的不珍惜，我受傷了。但我堅持還要繼續為您服務，所以拜託您，多疼惜我一點點！受傷的公物敬上

公廁清掃檢查記錄表

清潔人員姓名：

公廁編號：

公廁名稱：

檢 查 日 期	檢查人員簽名及時間	檢查人員簽名及時間	檢查人員簽名及時間	檢查人員簽名及時間	檢查人員簽名及時間	檢查人員簽名及時間
月 日						
月 日						
月 日						
月 日						
月 日						
月 日						
月 日						
月 日						
月 日						
月 日						
月 日						
月 日						
月 日						
月 日						
備 註	應定檢查之時間為（詳列每週或每日應檢查之週日及時段）： 1 每月第 週 日 時 分 6 每月第 週 日 時 分 2 每月第 週 日 時 分 7 每月第 週 日 時 分 3 每月第 週 日 時 分 8 每月第 週 日 時 分 4 每月第 週 日 時 分 9 每月第 週 日 時 分 5 每月第 週 日 時 分					

備註：直接管理督導人員須至少兩天檢查一次，如在大樓內或同一公共空間之公廁，視實際狀況應增加檢查頻率，間接管理督導人員須至少三天至七天檢查一次，並應不定期抽查。

公廁整潔維護五部曲（順口溜）

【序曲】

廁內廁外巡透透（台語）
見有破損就回報

【一部曲】

垃圾桶中清乾淨
專用袋裝裝妥當
集中包紮送清運

【二部曲】

門窗牆壁先擦拭
水箱明鏡亮晶晶

【三部曲】

馬桶便斗勤刷洗
洗手台面抹乾淨
台面台下可相比

【四部曲】

廁內地面用力刷
擰乾拖把效果好
如廁舒適有公信

【五部曲】

勤勉刷抹便見效
切勿急功用鹽酸
琺瑯腐蝕更難洗

【尾聲】

該刷該洗不 lose（漏失）
廁外環境掃乾淨
擦洗完畢慶功成
工具還原照規定

【續曲】

兩小時內回頭巡
如有髒污不清潔
立即清洗抹乾淨
常常檢查保清新

南投縣公共廁所整潔品質檢查表

公 廁 編號	公 廁 名 稱			總 分
	管 理 單 位			
類 別	檢 查 項 目	改善項目 (請於方格內打✓, 粗線旁填寫數字)		
		扣 十 分	扣 五 分	
硬 體 設 備	照 明	<input type="checkbox"/> 缺電或無照明設備或自然光照明不足	<input type="checkbox"/> 照明設備損壞 處	
	廁 所	<input type="checkbox"/> 損壞或無法上鎖不堪使用 <input type="checkbox"/> 上鎖不供使用 處	<input type="checkbox"/> 局部損壞 處	
	大小便器	<input type="checkbox"/> 無法使用或嚴重破損 處	<input type="checkbox"/> 局部破損 處	
	沖水設備	<input type="checkbox"/> 無沖水設備或缺水 <input type="checkbox"/> 故障無法使用 處	<input type="checkbox"/> 漏水 處 大便池 處	
	洗手設備	<input type="checkbox"/> 無此設備或無法使用 <input type="checkbox"/> 缺水	<input type="checkbox"/> 局部損壞或漏水處	
	地 板	<input type="checkbox"/> 嚴重破損	<input type="checkbox"/> 局部破損 (900 平方公分以內)	
	周邊設備 (牆壁、門窗、天花板、鏡子、掛勾)	<input type="checkbox"/> 嚴重破 (缺) 損 <input type="checkbox"/> 廁間外無垃圾桶	<input type="checkbox"/> 局部破損 (900 平方公分以內) <input type="checkbox"/> 油漆剝落 <input type="checkbox"/> 垃圾桶不足 個 (每一廁間須設置一個) <input type="checkbox"/> 掛勾脫落 處	
	標 示	<input type="checkbox"/> 未標示男女 <input type="checkbox"/> 未標示殘障廁所	<input type="checkbox"/> 男女廁所標示模糊不清 <input type="checkbox"/> 殘障廁所標示模糊不清	
如廁文化標示	文 宣	<input type="checkbox"/> 無操作型文宣 (每一廁間、小便斗及洗手檯皆須設置)		
清 潔 維 護	通 風	<input type="checkbox"/> 有臭味	<input type="checkbox"/> 有異味	
	大小便器廁位	<input type="checkbox"/> 堵塞 (每處扣十分) <input type="checkbox"/> 積垢 (每處扣十分)	<input type="checkbox"/> 廁間未提供衛生紙 <input type="checkbox"/> 有穢物 (每處扣五分) <input type="checkbox"/> 髒污 (每處扣五分) <input type="checkbox"/> 垃圾溢滿 (每處扣五分)	
	洗 手 檯	<input type="checkbox"/> 堵塞或髒亂、積垢	<input type="checkbox"/> 不潔、置雜物	
	地 板	<input type="checkbox"/> 嚴重潮濕或打滑 <input type="checkbox"/> 積垢 <input type="checkbox"/> 地板髒污	<input type="checkbox"/> 局部潮濕不潔	
	周邊環境	<input type="checkbox"/> 環境髒亂 <input type="checkbox"/> 周圍雜草超過 60 公分 <input type="checkbox"/> 清潔用具散亂 <input type="checkbox"/> 化糞池未定期清理	<input type="checkbox"/> 門窗 <input type="checkbox"/> 鏡子 <input type="checkbox"/> 天花板 <input type="checkbox"/> 牆壁不潔 <input type="checkbox"/> 清潔工具任意放置 <input type="checkbox"/> 堆置雜物	
維護檢查記錄	檢查記錄表	<input type="checkbox"/> 入口明顯處未標示打掃人員姓名及維護管理單位電話 <input type="checkbox"/> 廁所入口明顯處無懸掛清潔及檢查人員記錄表 <input type="checkbox"/> 清掃或檢查出勤記錄表累積 (三) 天未簽		
總 評	1 本次檢查結果應改善項目：硬體設備共計 項，如廁文化標示共計 項，清潔維護共計 項，檢查記錄表共計 項。 2 累計未改善之項目計 項，包括： 3 其他：			
規定事項： 1 評分方式：總分最高為 100 分，84-76 分者勸導，75 (含) 分以下者不合格。 2 硬體設備扣分項目，應於 年 月 日期限內改善完成。 3 清潔維護扣分項目，應立即改善。 4 掛勾部分，醫療院及學校單位不需設置。 5 檢查表填寫完成後，應影送管理單位收存辦理改善。			檢查員簽 (名) 章	

檢查日期： 年 月 日 時 分

南投縣如廁環境全面提升 英語如廁環境參考

一、英語標示：

中文	英語
男廁	Men's toilet、Gents' room
女廁	Women's toilet、Ladies' room
小便斗	Urinal
(自動、電子式) 小便斗沖水器	(Automatic、Electrical) Urinal Flusher
馬桶(座、蓋)	Toilet(seat、cover)
衛生紙	Toilet paper
沖水柄	Flush Handle
(自動)水龍頭	Automatic Faucet
烘手器	Hand Dryer
肥皂	Soap
洗手乳	Hand Wash
垃圾桶	Trash Can
擦手紙	Paper Hand Towels

二、英語操作標語

- (一) 節約用水 (Use water wisely.)
 - (二) 如廁後請洗手 (Please wash hands after using the toilet.)
 - (三) 請站靠近一點，謝謝 (Would you stand closer, please. Thanks!)
 - (四) 如廁後請沖水 (Please flush after use.)
 - (五) 請保持廁所清潔 (Please keep toilet clean.)
 - (六) 這馬桶無法沖水 (The toilet won't flush.)
 - (七) 馬桶中不可丟棄雜物，以免阻塞 (Don't throw trash in the toilet to prevent clogging.)
 - (八) 注意！地板潮濕！ (Caution! Wet Floor!)
 - (九) 打掃中 (Cleaning in progress.)
- 請隨手關水龍頭、關燈 (Turn off the faucet and light when not needed, please.)